

OT 10 Mode d'emploi destiné aux clients

Fran Goossens
18/09/2013
Version 1.0







Table des Matières







1 Généralités

1.1 OMNITRACKER : qu'est-ce que c'est ?

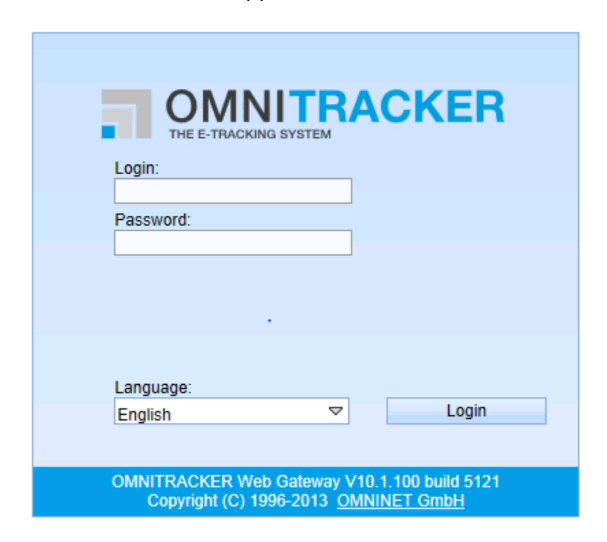
OMNITRACKER est le système de gestion de services utilisé par RealDolmen. Grâce à OMNITRACKER, il vous est facile, via votre navigateur Internet, de suivre le statut des tickets que vous avez introduits chez RealDolmen et éventuellement d'en enregistrer de nouveaux.

1.2 Ouverture de session

Pour démarrer OMNITRACKER, tapez l'adresse suivante dans Internet Explorer : http://incidents.realdolmen.com/customerall

Ajoutez cette adresse à vos Favoris.

La fenêtre suivante apparaît :



1. Introduisez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

   Si vous n'avez pas de nom d'utilisateur ou que vous avez oublié votre mot de passe, adressez-vous à votre point de contact au sein de RealDolmen.

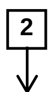
2. Cliquez sur **Login** ou appuyez sur **ENTER**.

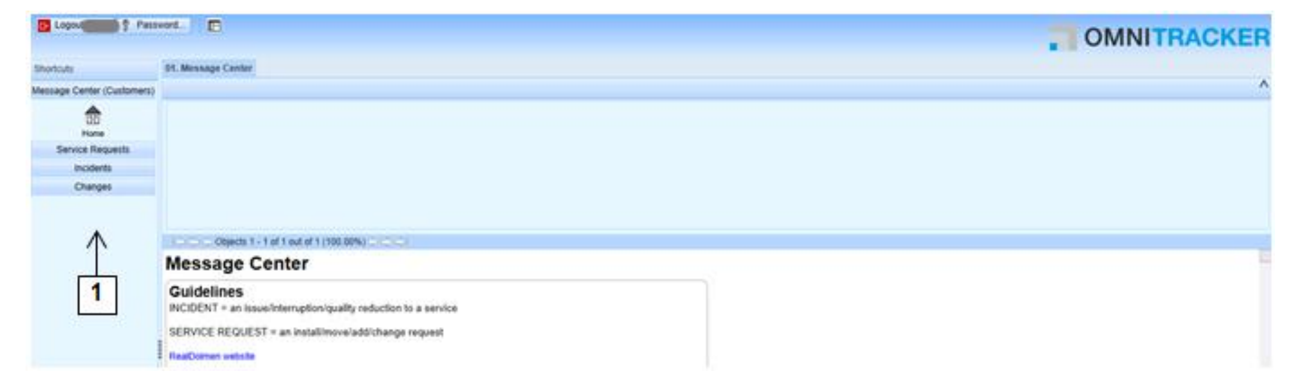
   La page de démarrage de OMNITRACKER apparaît maintenant à l'écran.



1.3 Écran d'accueil

L'écran d'accueil de OMNITRACKER ressemble à ceci :





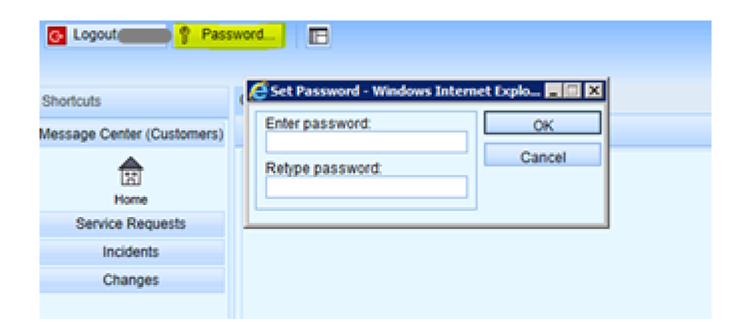
1. Volet Raccourcis : il s'agit de la liste des raccourcis vers les principaux Processus gérés par OMNITRACKER :

   - Demandes de service
   - Incidents
   - Changements

2. Barre d'outils standard : les onglets suivants y sont disponibles

   - Logout : déconnexion
     Attention : après 15 minutes d'inactivité, vous êtes automatiquement déconnecté, ceci afin d'éviter qu'une requête liée à un incident de service soit bloquée pendant une longue période et ne puisse être traitée rapidement par RealDolmen.

   - Mot de passe : modification du mot de passe



   - : cacher ou afficher le volet Raccourcis







1.4 Quelques notions de base

1.4.1 Processus

1.4.1.1 Incidents

On qualifie d'incident l'interruption ou le dysfonctionnement imprévu d'un service IT.

Quelques exemples :

- Serveur inaccessible
- Je n'arrive pas à imprimer
- Je n'arrive pas à téléphoner
- Un message d'erreur s'affiche lorsque je clique sur l'onglet « Factures » de l'écran principal de l'application X

En cas de nécessité, RealDolmen convertira l'incident en Non-Standard Change par exemple en cas de bug ne pouvant être résolu que par la modification du code.

1.4.1.2 Demandes de service

Contrairement aux incidents, les demandes de service ne sont pas liées au dysfonctionnement d'un service mais visent à répondre à vos besoins. Il s'agit d'une demande formelle de livraison, installation, déménagement, modification, etc.

Il convient de faire une distinction entre :

- Les requêtes simples, générant peu de risques et impliquant une solution pré-déterminée
  Exemples :
  - Nouveau numéro de téléphone
  - Déplacement d'un poste téléphonique
  - Installation d'une imprimante locale
  - Nouveau mot de passe
  - Obtention d'un rapport ad hoc.

- Les modifications complexes : celles-ci nécessitent que RealDolmen convertisse la demande de service en Non-Standard Change

1.4.1.3 Changements

Un changement non-standard est une modification plus complexe de l'architecture, des processus, des outils, du rapportage ou de la documentation, une modification des services IT ou d'autres éléments de configuration. Ce genre de modification n'a pas été préalablement approuvée et nécessite une analyse technique et/ou une étude d'impact.

Il arrive que ce type de modification nécessite un traitement comparable à celui d'un projet.

Exemples :

- Installation d'un serveur
- Déménagement d'une succursale
- Modification d'une application







1.4.2 Statut

Les statuts principaux d'un incident ou d'une demande de service sont les suivants :

1.4.2.1 New

Lorsqu'un ticket a été créé et sauvegardé, il dispose du statut « New ».

1.4.2.2 Rejected

Votre ticket n'est pas accepté par RealDolmen. Ce refus est dûment motivé.

1.4.2.3 Classification

Lorsque tous les champs obligatoires ont été complétés et validés et que le ticket est prêt à être traité par un spécialiste, le statut change en « Classification ».

1.4.2.4 Postponed

« Postponed » signifie que les informations dont dispose RealDolmen sont insuffisantes à l'enregistrement correct du ticket.

1.4.2.5 In progress

Dès le moment où le spécialiste entame la résolution du problème, le statut change en « In Progress ».

1.4.2.6 Planned

Lorsqu'un rendez-vous a été fixé avec vous, le statut qui s'affiche est « Planned ».

1.4.2.7 Waiting

Lorsque RealDolmen est dans l'attente d'une réaction de votre part ou de la part d'un tiers, le statut change en « Waiting », par exemple dans l'attente de l'approbation d'un devis de réparation.

1.4.2.8 Solved

La solution à l'objet du ticket a été trouvée.

1.4.2.9 Closed

Après 14 jours, le ticket est définitivement clôturé et ne peut plus être rouvert.







1.4.3 Reporting & Affected Person

La personne qui envoie le ticket à RealDolmen, à savoir celle qui appelle le helpdesk, envoie un courriel ou crée un ticket via Internet, est appelée « Reporting Person ».
La personne concernée par le problème ou qui a une requête à formuler est appelée « Affected Person ».
La personne qui prend contact avec RealDolmen dans le cadre d'un incident ou d'une demande de service qui la concerne à titre personnel est à la fois « Reporting person » et « Affected person ».

1.5 Notifications par courriel

Dans certains statuts, des notifications par courriel sont envoyées aux « Reporting & Affected Persons » dans la langue de la personne concernée par le problème :

- Statut « New » : confirmation de l'enregistrement de votre ticket
- Statut « Rejected » : avis motivé de refus d'un ticket
- Statut « Waiting » ou « Postponed » : affichage de la raison du statut d'attente et de la dernière mise à jour relative au ticket :
    - waiting for 3rd party : en attente d'une tierce personne
    - waiting for customer feedback : en attente de votre réponse
    - waiting for customer financial approval : en attente de votre approbation financière
    - waiting for customer hardware arrival : en attente de votre appareil
    - waiting for customer hardware return : en attente du retour de votre appareil
    - waiting for final solution : ticket temporairement résolu, en attente d'une solution définitive
    - waiting for RFC : en attente d'exécution d'un changement non-standard
- Statut « Planned » : confirmation du rendez-vous qui a été fixé avec vous pour traiter votre ticket
- Statut « Solved » : confirmation de la solution et bref descriptif de celle-ci
- Statut « Approval » : au cas où votre approbation est requise dans le cadre d'une demande de service ou de l'exécution d'un changement non-standard, une requête d'approbation vous est envoyée par courriel







2 Suivi de tickets existants

2.1 Effectuer un suivi via OMNITRACKER Web

2.1.1 Quels tickets ?

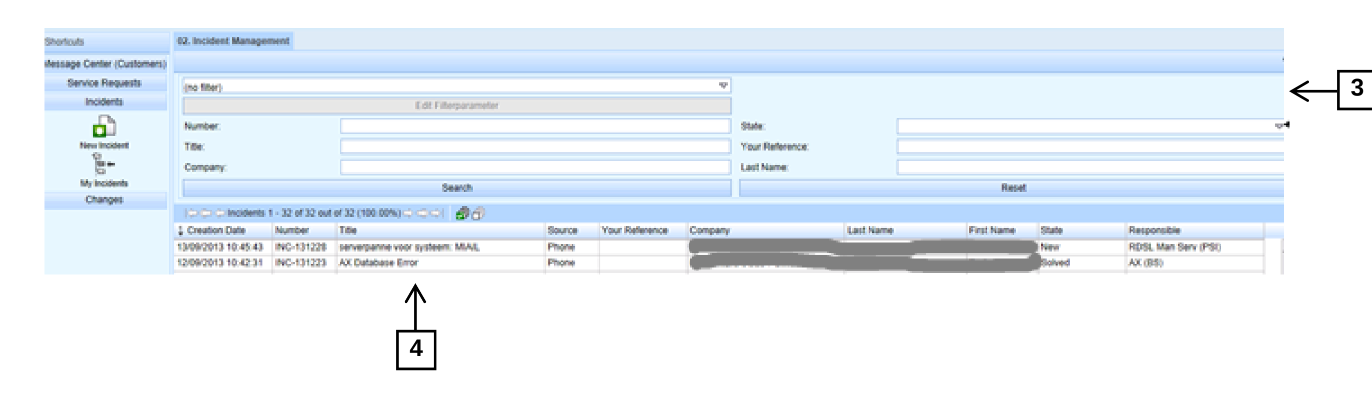
Au cas où vous disposez d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe, vous avez accès à vos propres incidents et demandes de service, à savoir les tickets pour lesquels vous avez le statut de « Reporting Person » ou « Affected Person ».

Au cas où il vous serait nécessaire d'avoir accès aux tickets de toute votre division ou entreprise (avec la même adresse de facturation) ou de plusieurs divisions ou entreprises (avec des adresses de facturation différentes), il vous est possible d'introduire une demande en ce sens auprès de votre Service Delivery Manager.

2.1.2 Comment procéder ?

Dans le volet Raccourcis, en fonction de vos besoins, choisissez « Incidents », « Service Requests » ou, éventuellement, « Changes ».
Choisissez ensuite entre « My Incidents », « My Service Requests » ou « My Changes ».

Un cadre de sélection (3) s'affiche, ainsi qu'une liste de résultats (4) :



En complétant les champs du cadre de sélection, vous pouvez affiner les résultats de la liste. Vous pouvez effectuer une recherche par numéro, titre, statut, nom ou numéro de référence personnel.

Pour lancer la recherche, cliquez sur « Search ».

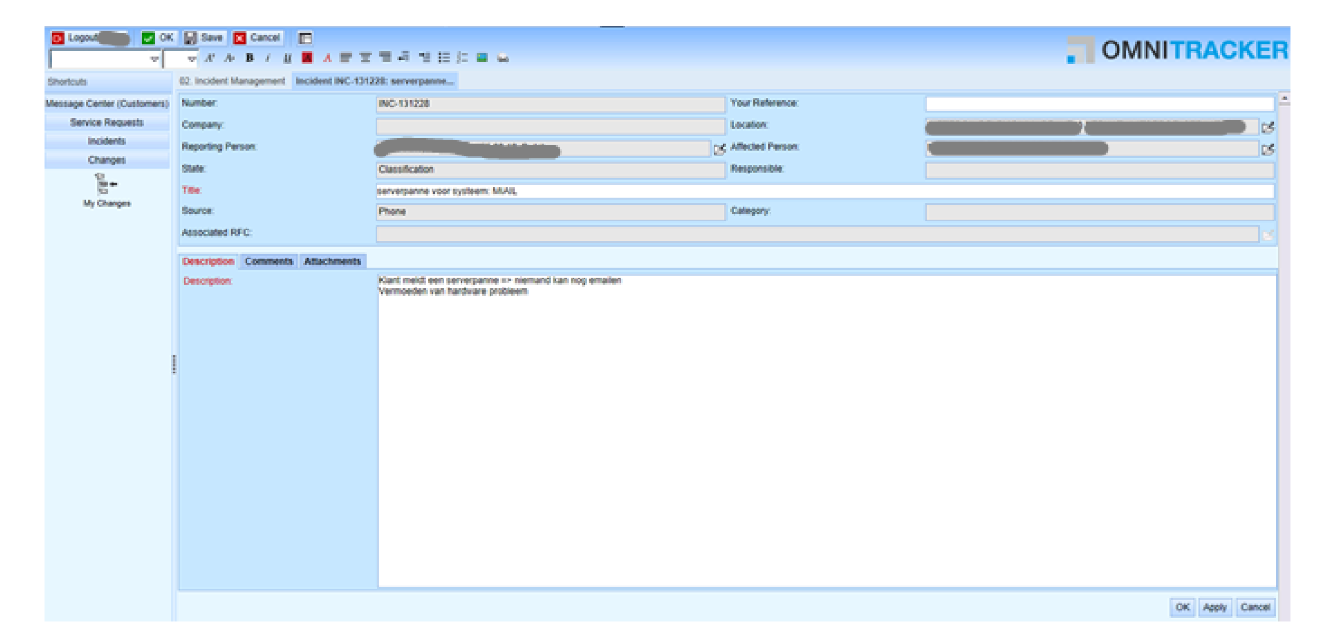
Pour vider les champs du cadre de sélection, cliquez sur « Reset ».

Si vous n'effectuez aucune sélection, la liste des tickets ouverts s'affiche (ceux qui n'ont pas le statut « Closed » décrit dans le chapitre consacré aux différents processus), pour lesquels vous avez le statut de « Reporting person » ou « Affected person ».

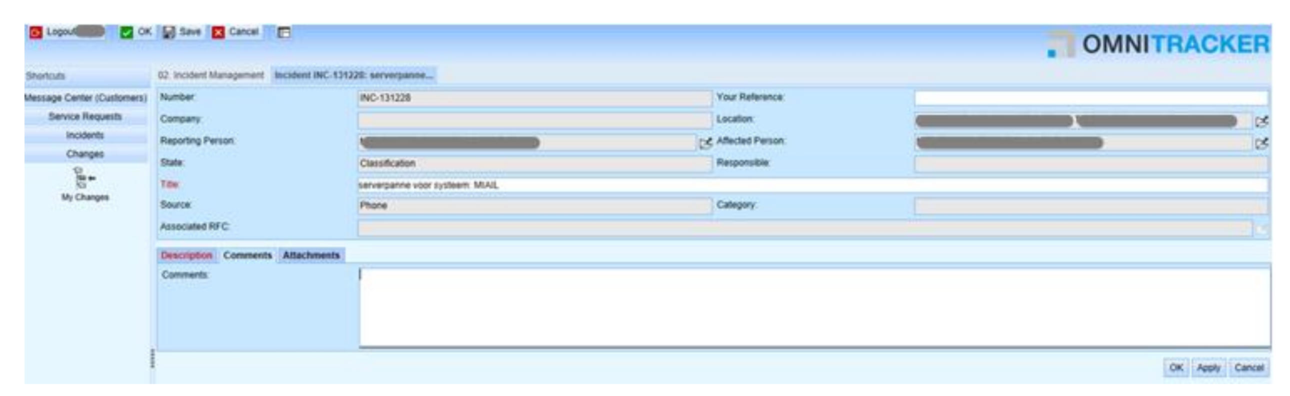
Utilisez les flèches pour passer, éventuellement, à l'écran suivant.

Double-cliquez sur un ticket pour visualiser les détails :





Vous pouvez également consulter les commentaires et les annexes et éventuellement en ajouter vous-même.



Pour enregistrer vos modifications, cliquez sur « Apply ».

Pour enregistrer vos modifications et revenir simultanément à l'écran précédent, cliquez sur « OK ».

Pour annuler, cliquez sur « Cancel », en bas à droite de l'écran.

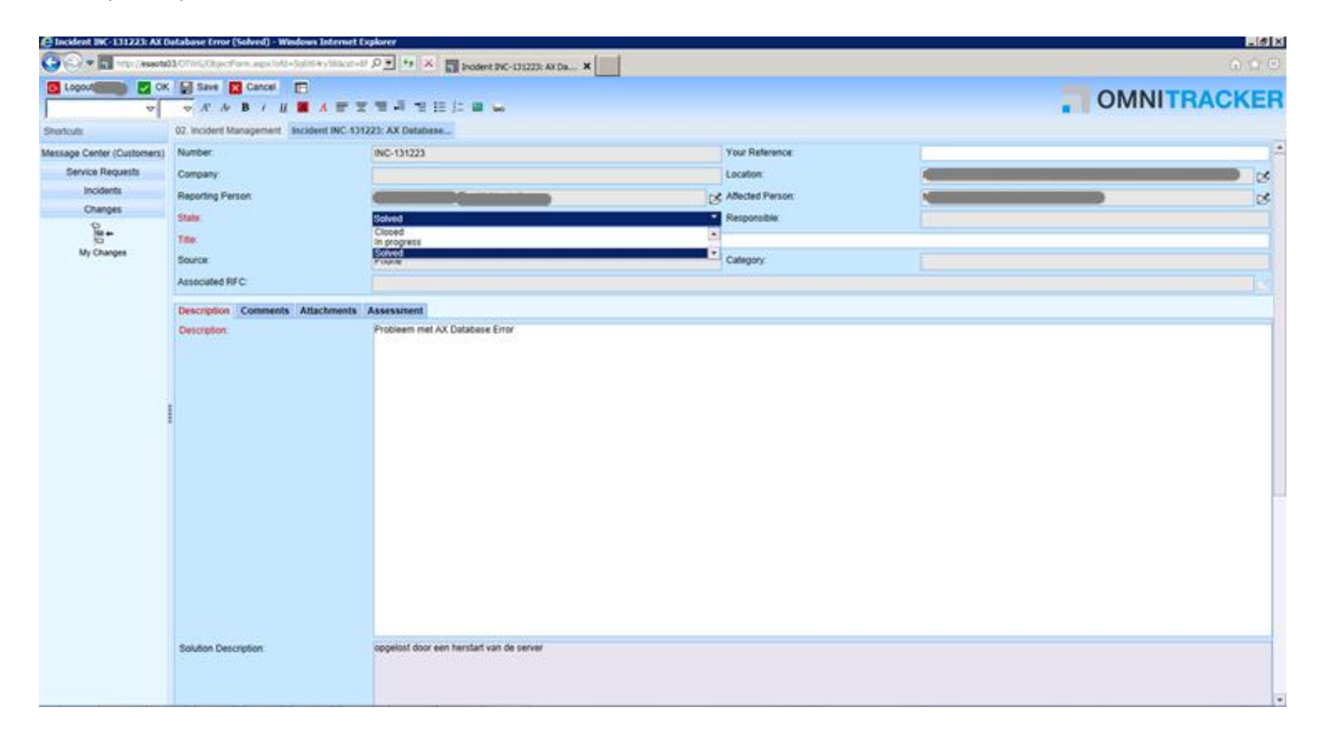




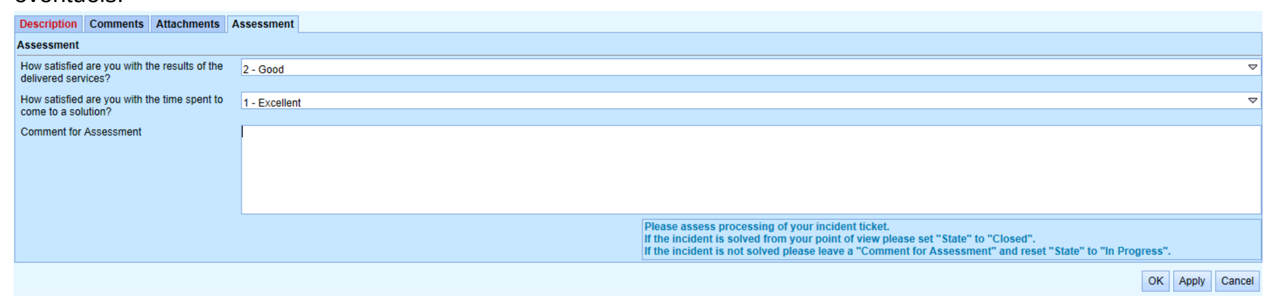


2.2 Clôturer via OMNITRACKER Web

Si le statut du ticket est « Solved », vous pouvez visualiser la solution dans le bas de l'écran (« Solution Description »).



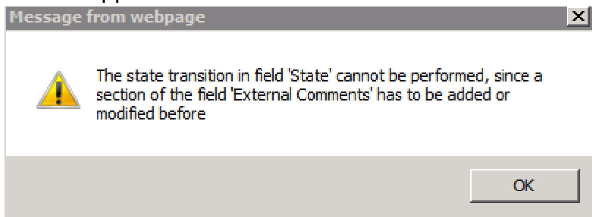
L'onglet « Assessment » vous permet en outre d'indiquer votre niveau de satisfaction et de rédiger vos commentaires éventuels.



Si vous êtes satisfait de la solution apportée, aucune action supplémentaire n'est requise.

Par contre, si l'objet du ticket n'a pas été résolu, celui-ci ne peut pas être clôturé et il convient de modifier son statut en « In progress ».
Utilisez l'onglet « Comments » afin d'expliquer dans quelle mesure la solution ne répond pas entièrement à votre attente. Attention : tout nouveau problème et toute nouvelle requête nécessite l'enregistrement d'un nouveau ticket.

Si vous avez oublié de compléter le champ « Comments » au moment de cliquer sur « Apply », le message d'erreur suivant apparaîtra.







Il vous est alors encore possible d'ajouter vos commentaires.







3 Création de nouveaux tickets

3.1 Par téléphone

Il est préférable de signaler les incidents urgents (hautement prioritaires) par téléphone. Ainsi le collaborateur de RealDolmen pourra vous demander immédiatement des informations complémentaires si nécessaire.

3.2 Par courriel

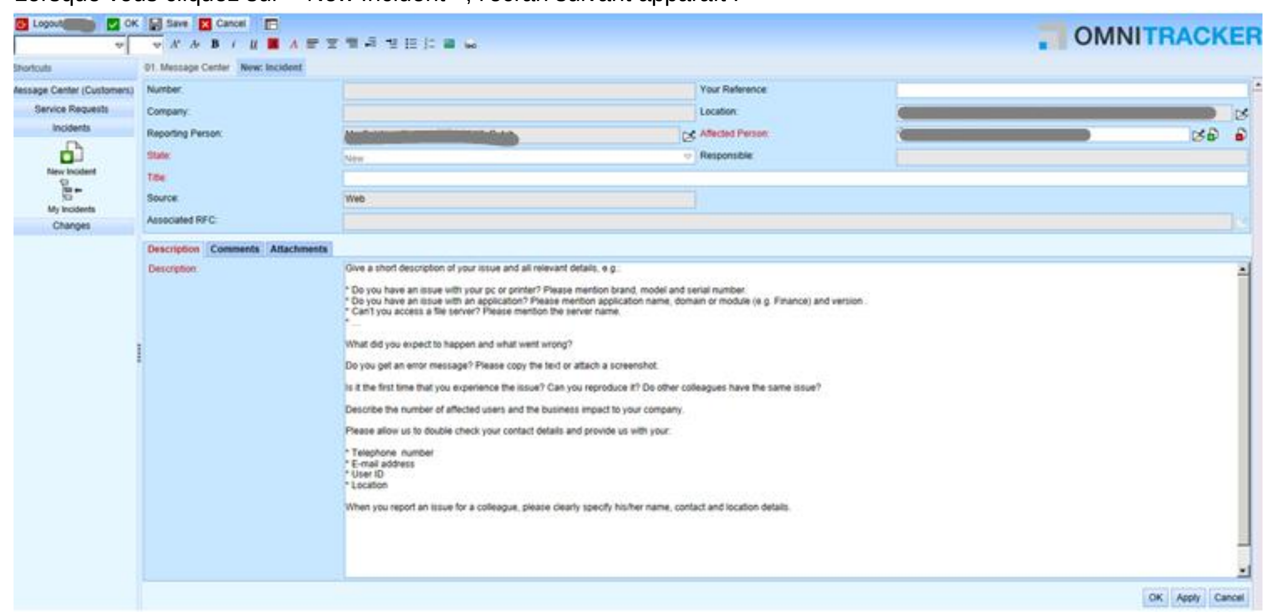
Les incidents et demandes de service peuvent également être adressées par courriel.
Les captures d'écrans, tableaux, etc, seront de préférence mis en pièce jointe.

Si vous souhaitez mentionner une référence personnelle (ex. un numéro d'ordre d'achat), placez-la entre croisillons à la fin de l'objet de votre courriel. Par exemple : Nouvel utilisateur ##PO1234##

3.3 Via OMNITRACKER Web

Dans le volet Raccourcis, en fonction de vos besoins, choisissez « Incidents », « Service Requests » ou, éventuellement, « Changes ».
Choisissez ensuite « New Incident » (pour signaler le dysfonctionnement d'un service) ou « New Service Request » (pour les demandes de livraison, installation, déménagement, modification, etc.).

Lorsque vous cliquez sur « New Incident », l'écran suivant apparaît :



Il convient alors de compléter les champs obligatoires suivants :

- Title : brève description de votre problème (par mots clés). Par exemple : « Message d'erreur dans AX »
- Description : description détaillée du problème. Vous pouvez vous servir du texte proposé, le compléter ou le modifier.

Vous disposez d'une option qui vous permet d'ajouter une référence personnelle ainsi que des annexes.

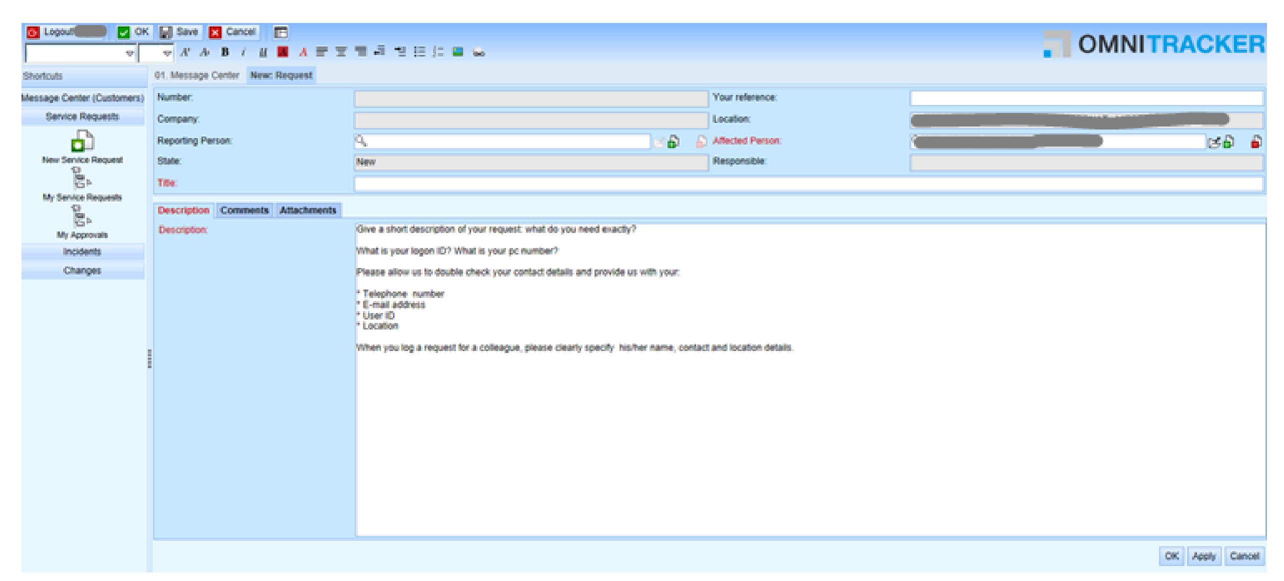







N'oubliez pas de cliquer sur « Apply » ou « OK ».

Lors de la création d'une nouvelle demande de service, le même écran apparaît :



Seul le contenu de la « Description » diffère.

Introduisez les informations nécessaires, sans oublier de cliquer sur « Apply » ou « OK ».

